



AJUSTES DE PROCEDIMIENTO

Guía para el
facilitador procesal



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030





INTRODUCCIÓN

Los ajustes de procedimiento son todas las **modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en el contexto del acceso a la justicia**, cuando se requieran en un caso determinado, para garantizar la participación **de las personas con discapacidad** en igualdad de condiciones con las demás (Principios y Directrices Internacionales sobre el acceso a la justicia para personas con discapacidad. NNUU, 2020).

Los ajustes de procedimiento son un medio para hacer valer efectivamente el derecho a un juicio imparcial y el derecho a participar en la administración de justicia, y son un elemento intrínseco del derecho de acceso a la justicia.

La igualdad de medios procesales es un elemento del derecho a un juicio imparcial que garantiza que todas las partes tengan los mismos derechos en materia procesal a fin de asegurar el acceso a la misma información y las mismas oportunidades de presentar o rebatir pruebas (Informe de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos sobre el derecho de acceso a la justicia en virtud del artículo 13 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad).

Se habla de ajustes porque no es suficiente con establecer reglas de accesibilidad aplicables a todos los casos, sino que procede examinar **cada caso individualmente**, dado que cada persona posee unos rasgos y dificultades concretas, que hacen que los posibles obstáculos hayan de valorarse de manera singularizada en cuanto a su naturaleza y entidad.

Aunque se deberán adoptar los ajustes que sean necesarios, el apartado 1 del artículo 7 bis de la Ley de Enjuiciamiento Civil establece los ámbitos en los cuales se han de desarrollar las adaptaciones: podrán referirse a la comunicación, la comprensión y la interacción con el entorno.

Esta última esfera supone una clara manifestación del enfoque social de la discapacidad.

Para la elaboración del perfil individualizado de medidas de ajuste de procedimiento, la persona con discapacidad deberá ser escuchada y su opinión ha de tenerse en cuenta. Para ello se requiere que a partir de la entrevista realizada y del análisis de la documentación aportada, el facilitador procesal consiga elaborar un perfil lo más personalizado y contextualizado posible. Debe obviarse la generalización y la utilización de fórmulas estereotipadas. Hay que dejar absolutamente claro cuáles son las áreas en las que la persona necesita ayuda y cuáles son en las que goza de plena autonomía. Una recogida de datos rigurosa y metodológicamente estricta adecuada a la discapacidad de la persona, llevará a una detección tan completa que evitará que no se cumplan los derechos al acceso a la justicia de las personas con discapacidad.

Tras la elaboración del perfil de limitaciones/fortalezas de la persona con discapacidad para una comunicación eficaz y analizadas las barreras del contexto (policial/judicial), el informe debe aclarar los aspectos más representativos que ayuden tanto a la persona con discapacidad como a los operadores jurídicos a entender y ser entendidos.

Por lo tanto, el propósito no es ayudar a la persona a obtener el resultado que desea en su proceso legal, sino a que su participación sea más efectiva en el sistema de justicia.

El facilitador procesal deberá analizar cada elemento de información en función del impacto en la participación de la persona con discapacidad en el proceso policial y/o judicial proponiendo las medidas de ajustes necesarios.

■ El derecho a entender

La ley pone el énfasis en la comprensión de la persona con discapacidad y, para asegurar su eficacia, se ordena que las comunicaciones con ella (tanto orales como escritas) se hagan con lenguaje claro, sencillo y accesible, teniendo en cuenta sus características personales y sus necesidades.

Ello implica que habrán de traducirse todas las comunicaciones (no solo las resoluciones judiciales) a un lenguaje comprensible por la persona.

El formato de lectura fácil es el método aceptado para hacer accesibles los documentos escritos a las personas con discapacidad cognitiva.

■ El derecho a ser entendido

Se plasma legalmente la obligación de facilitar a la persona la asistencia o apoyos para que pueda hacerse entender.

Las personas con discapacidad pueden tener grandes necesidades de apoyo en la comunicación y formas de expresión diferentes, con las que habrá que utilizar sistemas aumentativos o alternativos de comunicación (SAAC).

■ Adaptaciones del entorno

Los ajustes relativos a la interacción con el entorno no pueden estar referidos únicamente a la accesibilidad física o eliminación de barreras arquitectónicas del entorno de la justicia.

Cuando lo requiera la discapacidad de la persona, podrán adoptarse ajustes relacionados con la práctica de la prueba, que pueden ir desde la adaptación del lugar, hasta la adecuación del ritmo y el tiempo de respuesta, o la metodología en relación con las preguntas.

Por lo tanto, los ajustes:

- Minimizan el impacto de la discapacidad de una persona en su vida diaria.
- Son anticipatorios, lo que significa que es necesario pensar y preparar los tipos de ajustes generales que pudieran necesitarse de manera anticipada.
- Los ajustes son personales. Eso significa que todas las personas tienen necesidades diferentes que deberán tomarse en cuenta de común acuerdo con la persona con discapacidad.

IDENTIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS de procedimiento en las distintas áreas de interés

Tras llevar a cabo una revisión bibliográfica de las medidas de ajuste en países donde la figura del facilitador está implementada en el ámbito judicial y policial, en este apartado del tema se presenta una exposición de las adaptaciones y modificaciones de procedimientos adoptadas a nivel global. Este análisis detallado ofrece una visión comprensiva de las estrategias implementadas, contribuyendo significativamente al entendimiento profundo de las prácticas que en otros países se han realizado en entornos judiciales y policiales.

Con el objetivo de facilitar la comprensión, estas se han clasificado en categorías. Cada ajuste se realiza teniendo en cuenta las necesidades específicas de las personas con discapacidad. Es probable que, con el transcurso del tiempo, surjan numerosas adaptaciones nuevas e innovadoras que se ajusten a las necesidades cambiantes de las personas y a los entornos en los que se desarrollan. Básicamente habrá dos áreas donde puede ser necesario introducir ajustes o apoyos para el desarrollo del procedimiento policial o judicial, a saber:

■ El perfil de limitaciones/fortalezas para la comunicación de la persona con discapacidad

1. Limitaciones sensoriales, cognitivas o intelectuales derivadas de su discapacidad.
El facilitador no está capacitado para valorar estas limitaciones, pero sí que puede proporcionar ajustes si tiene la suficiente información ya sea a través de los PIA (programas individualizados de apoyos) o informes psicológicos de expertos
2. Limitaciones en la comunicación
3. Limitaciones en la comprensión
4. Déficits en la gestión emocional y conductual
5. Déficits en interacción interpersonal (comportamientos sociales)

■ El perfil de barreras para la comunicación del contexto policial y/o judicial

Por tanto, el diseño del perfil individualizado de ajuste de procedimiento se elaborará en función de las características individuales que presente la persona con discapacidad en interacción con el entorno policial y/o judicial en el que se va a desarrollar el procedimiento, siempre con la participación y el consentimiento informado de la persona con discapacidad.

El diseño del perfil individualizado de ajuste de procedimiento podría componerse de los siguientes cuatro pasos:

1. Detectar las áreas relevantes de ajuste.
2. Identificar las actividades de ajuste relevantes para cada una de las áreas.
3. Valorar el nivel o intensidad de las necesidades de ajuste.
4. Trasladar mediante informe el perfil individualizado de necesidades de ajuste.

El perfil de limitaciones/fortalezas para la comunicación de la persona con discapacidad

■ 1. Limitaciones sensoriales, cognitivas o intelectuales derivadas de su discapacidad

Déficits ATENCIONALES

Atención sostenida: capacidad de mantener la atención en una tarea de forma continuada. Sus tiempos de atención son más cortos y presentan dificultades para mantener una atención sostenida. Atención selectiva: capacidad para focalizar la mente en un estímulo o tarea en concreto, sin atender a posibles distractores. La persona puede tener dificultades a la hora de seleccionar lo más relevante dentro de un contexto, viéndose alterada la calidad del testimonio por no dirigir la atención hacia lo principal.

La persona con discapacidad puede no dirigir la atención hacia lo principal viéndose la calidad de su testimonio alterada

Limitaciones en la MEMORIA

Memoria Episódica: memoria que permite rescatar un hecho concreto en el tiempo. La persona puede tener dificultades para recordar un acontecimiento pasado, puesto que mezcla diferentes experiencias realizadas para construir su propio relato. En ocasiones esto genera incoherencias en sus descripciones. Se suele llevar a cabo con sucesos reales de su vida. En el recuerdo libre ofrece pocos detalles, de forma desordenada y con dificultades en la secuenciación. A medida que el recuerdo es más lejano los detalles son más escasos. La memoria episódica estaría relacionada con la capacidad que tiene la persona para recordar el suceso en cuestión (el momento en que fue agredida, que cometió un delito, que fue testigo de un robo...), que influirá directamente en el grado en que pueda asesorar a su abogado. Por ejemplo, a la pregunta ¿Dónde ocurrieron los hechos?, ¿Qué estabas haciendo el día X en tal sitio? En la medida en que la persona recuerde esta información, podrá ayudar a definir la línea de defensa a su abogado y presentar una coartada.

Memoria procedimental: memoria que permite recordar secuencias de acciones de manera consecutiva, o hechos encadenados rutinarios. La persona puede tener dificultades para poder encadenar los hechos de manera que el entrevistador pueda comprender la totalidad de lo sucedido.

Memoria Semántica: es una forma de memoria a largo plazo que se centra en el conocimiento general y conceptos que no están ligados a eventos específicos o experiencias personales. Esta parte de la memoria se refiere al almacenamiento y recuperación de información relacionada con el significado de palabras, conceptos y hechos.

Memoria de trabajo: La memoria de trabajo (o memoria operativa) se refiere a la capacidad que nos permite mantener en la mente los elementos que necesitamos para realizar una tarea mientras la estamos ejecutando. Las personas con una memoria de trabajo deficiente dedican prácticamente toda su atención a decodificar las palabras al leer, lo que provoca que su cerebro no tenga suficientes recursos para conseguir una comprensión global del texto.

Déficits en la CUANTIFICACIÓN

Dificultades que algunas personas pueden tener para comprender, medir o manejar conceptos numéricos. Cuando se le pide que diga una cantidad de algo concreto, no es capaz de cuantificar pudiendo contestar “no sé” o dando una determinada cifra, y, al confirmarle su respuesta, puede responder diciendo “no sé” o dando una cifra distinta a la anterior. Esto muestra que no sabe la pregunta. Es capaz de decir si algo le ha pasado una o más veces, pero no de concretar cuántas.

Déficits en los PROCESOS METACOGNITIVOS

Razonamiento y resolución de conflictos: definido como el proceso mental que implica la aplicación de la lógica, a partir del cual se puede partir de varias premisas o alternativas para la solución de problemas. Cuando hay déficit en este sentido la persona suele tener dificultades para generar alternativas de respuestas.

Tipo de pensamiento: el pensamiento concreto es el que define el objeto o la realidad a partir del estímulo real, es menos intuitivo y más lógico. La mayoría de las personas con discapacidades cognitivas presentan este tipo de pensamiento concreto y su capacidad de imaginación se presenta más limitada. Se aprecian dificultades a la hora de identificar las emociones de terceras personas y al entender sus desencadenantes. Cuando se le pide que describa un hecho, tiende a detallar las características físicas, menos relevantes en un primer momento. Ej: Se le muestra una foto de un chico enfadado y lo describe físicamente. Cuando aporta información del plano emocional es muy superficial. El pensamiento abstracto implica pensar no en las cosas en sí mismas sino en sus relaciones, sería la capacidad de utilizar la representación simbólica o lógica.

Déficits en cuanto INCARDINACIÓN TIEMPO/ORIENTACIÓN ESPACIO

Manejo de espacios: capacidad para ubicar un hecho en el espacio. Se refiere a la habilidad de comprender y utilizar la información espacial, como la relación entre objetos, la orientación en el entorno y la percepción del espacio tridimensional.

Manejo de tiempos: capacidad para ubicar un hecho en el tiempo. La comprensión del tiempo puede ser difícil, para obtener información relacionada con momentos temporales. En cuanto a su incardinación temporal, le resulta complicado medir aspectos como el tiempo transcurrido, o conceptos temporales como fechas.

Manejo de distancias: habilidad para evaluar y entender las distancias entre objetos o lugares en el entorno.

Déficits en la incardinación espacio- temporal y en las distancias puede afectar a la capacidad para aportar información sobre lo que podría estar haciendo el día en que ocurrieron los hechos. Esta limitación podría llevar a que solamente pueda negar haber estado en el lugar donde ocurrieron los supuestos hechos en el momento en que ocurrieron, no pudiendo aportar información sobre lo que hacía o dónde estaba en el momento en que ocurrieron los hechos, lo que claramente estaría afectando a su capacidad para participar en su propia defensa.

■ 2. Limitaciones en la COMUNICACIÓN

Aunque no son sinónimos existe una estrecha relación entre comprensión y expresión o producción lingüística. Hablar de forma coherente y apropiada al contexto supone convertir la intención comunicativa en un mensaje, que estará compuesto por una secuencia de sonidos que sean perceptibles y comprensibles para otra persona. Algunas personas con discapacidad pueden tener muy restringido el uso del lenguaje (oral y escrito) o incluso ser prácticamente nulo. Sin embargo, personas de su contexto o los profesionales que habitualmente trabajan con la persona con discapacidad pueden ser capaces de comunicarse con ella a través de las herramientas que ya hemos señalado (SAAC o apoyos visuales).

Expresión verbal: déficit en el lenguaje expresivo puede provocar que la persona en contextos como el policial o judicial respondan a las preguntas trabándose, necesitando repetir sus respuestas para responder. Si se le da tiempo es capaz de ofrecer una respuesta adecuada. Para describir acciones complejas, hace uso de pocas palabras, sencillas y elementales y en ocasiones utiliza términos desajustados, recurriendo especialmente a expresiones aprendidas que pueden parecer incoherentes dentro del contexto utilizado. Tiene dificultades al aportar detalles en sus descripciones, se basa en la información más representativa, llegando a ignorar detalles o aspectos más periféricos.

Vocabulario restringido: las personas con un vocabulario limitado tienen dificultades para encontrar las palabras exactas. Si se emplea un lenguaje técnico o se utilizan palabras que no son de uso común es posible que no entienda la pregunta, aumentando la probabilidad que responda por deseabilidad social, o que responda en función de lo que interpreta que significa ese concepto, no ajustándose la respuesta a la formulación de la pregunta. Muchas personas tendrán problemas para comprender el lenguaje que se utiliza en el sistema de justicia, lo cual significa que ese vocabulario puede interpretarse erróneamente.

Herramientas como SAAC o apoyos visuales, utilizados habitualmente por profesionales que trabajan con personas con discapacidad, aumentan considerablemente la capacidad de comunicación

En ocasiones, necesita de mayor tiempo de respuesta, donde se respeten sus silencios para poder aportar más detalles a sus descripciones. Además, tiende a usar expresiones como “todo”, “lo normal” cuando se le pregunta que enumere o describa algo, por lo que precisa que se le pregunte qué es “todo” o a qué se refiere con “lo normal” para que desmenuce la respuesta.

Lenguaje no verbal: gestos, expresiones faciales y cualquier otro lenguaje no verbal que pueda ofrecer pistas sobre cómo se siente o cómo está experimentando la entrevista. En ocasiones cuando no tienen o no saben dar la respuesta tienden a bloquearse, evadir la mirada, experimentar temblores e incluso a comportamientos desajustados.

Velocidad del habla y tono al hablar: problemas para procesar el lenguaje y recordar fragmentos de información cortos; problemas para organizar sus pensamientos y decidir cómo decir algo, son comunes en personas con discapacidad durante la etapa de entrevista de una investigación o las etapas de presentación de pruebas de un juicio.

Nivel de gramática: es probable que a algunas personas les cueste trabajo comprender o usar estructuras gramaticales complejas. La gramática será específica al lenguaje.

Capacidad para narrar: se refiere a la habilidad de contar una historia de manera coherente y efectiva. Narrar implica estructurar eventos o información en una secuencia lógica y comprensible, generalmente con un inicio, desarrollo y conclusión. Es esencial que una persona que está siendo entrevistada, ya sea como testigo, víctima o sospechoso, pueda relatar su historia. Tener déficits en la capacidad de narrar implica dificultades para contar su historia y ser entendido en una entrevista policial o en situaciones del proceso judicial.

Nivel de alfabetización: el nivel de alfabetización de muchas personas que pasan por una comisaría o un juzgado al sistema de justicia puede ser muy diferente en comparación con aquel de los profesionales del derecho, operadores jurídicos o agentes de policía. El sistema de justicia maneja muchos documentos escritos y a menudo asume que las personas cuentan con un alto nivel de alfabetización.

■ 3. Limitaciones en la COMPRENSIÓN

La comprensión del lenguaje es una habilidad tremendamente compleja que requiere de la participación de múltiples procesos cognitivos. La persona con discapacidad puede presentar limitaciones en comprensión lingüística y escrita.

Así, puede tener dificultades para comprender frases y preguntas complejas o en el procesamiento de la información, haciendo una interpretación inadecuada. Existen personas con pobre nivel educativo que no saben leer o escribir, o que, aunque sepan, tengan un bajo nivel de comprensión lectora y no comprendan adecuadamente lo que leen.

Por su parte, los procedimientos policiales y judiciales suelen ser complejos y rígidos lo que puede suponer una importante barrera para la comprensión de la persona.

■ 4. Déficits en GESTIÓN EMOCIONAL Y CONDUCTUAL

Manejo de la regulación emocional y respuestas a eventos aversivos implica la habilidad para reconocer, comprender y regular las propias emociones, así como también la capacidad para manejar la conducta de manera efectiva en respuesta a esas emociones. Esta competencia es esencial para mantener relaciones saludables, tomar decisiones informadas y enfrentar desafíos de manera constructiva.

El facilitador procesal deberá de atender a las barreras del contexto policial y/o judicial que pueden favorecer la aparición de estas conductas disruptivas y que como hemos dicho se pueden agrupar en:

- a) actitudes inadecuadas por parte de los agentes de policía u operadores jurídicos derivadas de sus prejuicios sobre las personas con discapacidad.
- b) los espacios físicos de las comisarías de policías y las sedes judiciales, y
- c) la complejidad y rigidez de los procedimientos.

Hay personas con discapacidad que, en algunas situaciones, pueden manifestar conductas disruptivas (gritos, conductas auto o hetero-agresivas, destrucción de objetos, etc.) derivadas de su frustración al estar en una situación que no controlan ni comprenden o que incluso perciben como amenazante. En este sentido, las comisarías de policía y las sedes judiciales resultan intimidantes.

Por ello, no se debe considerar a la persona con discapacidad como peligrosa o intratable sino como alguien que requiere el apoyo de otras personas para ajustar su comportamiento.

■ 5. Déficits en INTERACCIÓN INTERPERSONAL (COMPORTAMIENTOS SOCIALES)

Nos referimos a conductas relacionadas con el intercambio social: iniciar, mantener y finalizar una interacción con otros; recibir y responder a las claves o pistas situacionales pertinentes, reconocer sentimientos, proporcionar feedback positivo y negativo, regular el comportamiento de uno mismo, ser consciente de la existencia de iguales y aceptación de éstos, calibrar la cantidad y el tipo de interacción con otros, afrontar las demandas, controlar los impulsos, capacidad para empatizar, introversión/extroversión, tendencia al aislamiento social, dificultades para mostrar sentimientos o apreciar los sentimientos de los demás, déficits en habilidades sociales y escasa asertividad, etc.

Hay personas con discapacidad que presentan déficits en la interacción interpersonal y en contextos policiales o judiciales tienden al bloqueo emocional bajo este tipo de estresores sociales.

En este sentido, será importante valorar el comportamiento de la persona con discapacidad ante personas desconocidas o extrañas (agentes de policía y operadores jurídicos).

De otro modo, en la interacción interpersonal que se produce en estos contextos también hemos de tener en cuenta otras variables. Algunas personas suelen ser sugestionables o complacientes, especialmente durante una conversación con personas en una posición de autoridad o al ser interrogadas por ellas. Por ejemplo, es probable que expresen su acuerdo con una afirmación sencillamente para complacer a la persona que la hace. Algunas de ellas son:

- **Aquiescencia:** tendencia a ofrecer respuestas en función de la formulación de la pregunta.
- **Deseabilidad social:** tendencia a responder en función de lo que se considera que el interlocutor quiere escuchar. Esto no implica que se invente situaciones, pero sí puede ocurrir que muestre conformidad con lo que se le pregunte con el fin de agradar al interlocutor, o que ofrezca una respuesta que se ajuste más a los que ella considera que es socialmente adecuado.
- **La sugestionabilidad:** se refiere a la posible tendencia que la persona tiene a incorporar o asentir la información sugerente.

El perfil de barreras para la comunicación del contexto policial y/o judicial

Es importante considerar que el entorno es una variable importante que puede incidir en la capacidad de las personas para comunicarse efectivamente, independientemente de que tengan o no una discapacidad.

En los entornos policiales o judiciales una de las barreras más preocupantes son la de los prejuicios o estereotipos sobre las personas con discapacidad y la falta de sensibilización/formación por agentes policiales y/o operadores jurídicos.

Por otro lado, los espacios físicos de las comisarias y las sedes judiciales suelen resultar intimidantes, y esto se une a la complejidad y rigidez de los procedimientos policiales y judiciales.

En algunos países en los casos de contextos policiales, han desarrollado espacios para realizar entrevistas informales que están a cierta distancia de la comisaria o tienen una entrada separada. Para muchas víctimas traumatizadas, realizar la entrevista en un espacio que cuente con una silla o sillón cómodo, con una apariencia más hogareña, una bebida y servicios de apoyo cercanos tendrá un impacto en su participación. Muchas personas querrán saber si existe una salida que les permita llegar rápido al exterior, en ocasiones sencillamente para fumar y pasar un tiempo solas.

Sin embargo, en una sala de tribunal es poco probable que exista mucha flexibilidad ya que, por su misma naturaleza, ésta debe ser formal e inevitablemente se basa en tradiciones de largo tiempo.



MEDIDAS DE AJUSTE de procedimiento

Pensar “creativamente”

Encontrar el ajuste adecuado dependerá de la creatividad de la persona facilitadora procesal y la flexibilidad del sistema policial o de justicia local. Por ello, es importante pensar “creativamente” y considerar que siempre existirá una primera vez para todo ajuste.

Ajustes en las limitaciones que presenta la persona con discapacidad

■ 1. Ajustes en limitaciones sensoriales, cognitivas o intelectuales derivadas de su discapacidad

Atención

1. Es posible que necesite períodos de descanso para poder recuperar la atención. Considerar también la duración del descanso.
2. Reducir las posibles estimulaciones sensoriales y las interrupciones en el espacio de la sala.
3. Solicitar permiso para el uso de “juguetes sensoriales” distractores que la persona con discapacidad pueda manipular. Esto ayudará a su concentración.
4. Considere la posibilidad de proporcionarles papel y pluma para “hacer garabatos”.
5. Elabore una “agenda” de todo el proceso, de modo que se pueda ayudar a la persona a “ir tachando” los diferentes pasos de la misma a medida que vaya avanzando el proceso.

Memoria

1. Para obtener narraciones detalladas y minuciosas, es necesario preguntarle en más de una ocasión por el mismo hecho y exponerle de una manera explícita que se requiere que aporte el máximo número de detalles que recuerde. Por lo tanto, la obtención del número de detalles con respecto a su memoria episódica y semántica dependerá en gran medida del tipo de apoyos y preguntas que se le faciliten.

2. Este tipo de apoyos, acompañado de intervenciones del tipo “¿qué pasó después?”, también ayudarán a que pueda hacer una secuenciación adecuada de lo que ha vivido, reduciendo así los errores que pueda cometer. Por ejemplo, el entrevistador pregunta: “Entonces, tú estabas en la plaza y ¿qué hacías allí?, ¿y después? (...)”. Secuenciando de esta manera y con estos apoyos, la persona será capaz de aportar algún dato más.
3. Preguntar por las conversaciones que se dieron en las situaciones que se quieran indagar ¿Qué te dijo esa persona cuándo llegó a la plaza?
4. Destacar el último paso narrado para seguir indagando sin sugestionar. Has dicho que después de estar en la plaza fuiste a comprar a la tienda.
5. Dejar más tiempo para procesar respuestas e ir apoyando en la conversación para que la descripción de los hechos sea más precisa y aumente en detalles.
6. Introducir pequeñas claves que favorezcan la recuperación del recuerdo.

Procesos metacognitivos

1. No utilizar conceptos abstractos o técnicos y si hay que usarlos, que sean explicados y clarificar su significado.
2. Para favorecer la emisión de respuestas fiables es importante que se le formulen preguntas lo más concretas y claras posibles
3. No usar frases con dobles negaciones.
4. No utilizar frases o palabras que generen confusión por su ambigüedad
5. Utilizar frases que generen varias alternativas de respuesta
6. En ocasiones necesitará ver algo o a alguien para poder comparar con lo que se le está pidiendo.
7. Ofrecerle tiempo para que pueda contar el suceso de forma completa.

Incardinación tiempo/orientación/espacio

1. Para salvar la limitación de la incardinación temporal, se recomienda hacer uso de eventos de su vida significativos para él, que le ayuden a acotar dicho suceso entre dos de ellos ¿esto pasó antes o después de tu cumpleaños?

2. Es probable que sea necesario hablar con la persona acerca de conceptos relacionados con el tiempo y la cronología de eventos para identificar la forma en la que esta percibe el mundo, por ejemplo, antes de la comida, después del desayuno, un día en la escuela, o los momentos alrededor de una festividad religiosa o un cumpleaños, en lugar de fechas, días u horas del reloj específicas.
3. Si se habla del concepto de distancia, a lo mejor será necesario hablar de ella en términos de “a cuántas casas de ahí” en lugar de manejar metros.

■ 2. Ajustes en la Comunicación

1. Utilizar frases sencillas, concretas y cortas, no utilizar frases en tercera persona. Las preguntas deberán ser cortas y constar de una sola frase. Por ejemplo, la pregunta “¿Fuiste de compras o al cine antes de ir a casa?” tendría que simplificarse a “Quiero preguntarte sobre el trayecto a tu casa”, “¿Adónde fuiste?”, “¿Fuiste de compras?” y “¿Fuiste al cine?”. (Cada una de estas preguntas deberá hacerse por separado, y es probable que no sea necesario hacerlas todas dependiendo de la respuesta del testigo).
2. Evitar preguntas que incluyan alguna negación.
3. Palabras fáciles y una idea cada vez.
4. Escuchar lo que la persona nos quiere decir, no interrumpir ni terminar las frases que están diciendo. Dar tiempo suficiente a que se exprese, respetando tiempos entre pregunta y respuesta.
5. Pedir que repita con sus propias palabras lo que se le ha dicho/explicado para asegurarnos que nos ha entendido, pero al mismo tiempo evitar que tenga que repetir las cosas muchas veces.
6. Dar la imposibilidad de decir “no lo entiendo...”, diciendo, por ejemplo: “Puedo volver a explicártelo de otra forma...”.
7. Buscar la presencia de un tercera persona que pueda apoyar (familia, persona de apoyo,...).
8. Adaptar la velocidad del discurso al ritmo de asimilación de la persona, evitando ir demasiado rápido. Recomendar ajustes para reducir el ritmo de la conversación o la línea del interrogatorio. Se deberá pedir a la persona encargada de hacer las preguntas que hable más lentamente.
9. No abusar de preguntas tipo SI/NO, utilización de preguntas abiertas.
10. Si tiene que leer alguna documentación, se recomienda que este se encuentre escrito en lenguaje sencillo, frases cortas y ordenando ideas (Adaptado a metodología de lectura fácil).

11. Emplear tiempos verbales en activa y evitar los subjuntivos.

12. Evitar lenguaje figurado, metafórico o irónico. Es recomendable que el contenido del mensaje sea claro, evitando si es posible el uso de tecnicismos o el lenguaje figurado, o aclararlos si es preciso su uso.

13. Limitar el uso de preguntas cerradas, utilizando con más frecuencia las preguntas abiertas.

14. Recomendar que se simplifique la gramática. Los ejemplos siguientes se refieren a la gramática del idioma inglés:

■ Evite el uso de oraciones pasivas. Por ejemplo, si se dice: "Tom fue golpeado por John" podría interpretarse en el sentido de que el golpeador fue Tom.

■ Evite el uso de negaciones que pudieran provocar confusión en una oración, como "¿No es cierto que no ibas a salir de la casa?". Esta frase podría modificarse de modo que diga: "¿Ibas a quedarte en la casa?" o "¿Ibas a salir de la casa?".

■ Evite usar el tiempo presente al abordar o cuestionar episodios traumáticos. Esto puede llevar a una retraumatización. En ese caso será mejor usar un tiempo pasado.

■ Evite usar otras estructuras gramaticales complejas, por ejemplo, "preguntas confirmatorias". Una pregunta confirmatoria es una afirmación seguida de una "confirmación" como: "Te gusta comer tomate, ¿o no?" o "No te comiste el tomate, ¿o sí?", en donde en la misma oración existe tanto un componente positivo como uno negativo. Estas oraciones son difíciles de procesar.

■ Evitar la complejidad de las preguntas: Ofrecer opciones puede hacer que una pregunta resulte más compleja, limitar la posible respuesta o provocar que la pregunta sea inductiva. Por ejemplo, "¿Ibas a ir a la panadería o ya habías comprado el pan que necesitabas?". Esto podría simplificarse diciendo: "¿A dónde ibas?" o "Te dirigías a la panadería?" o "Ibas a la panadería o a algún otro lugar?".

■ Asegurarse de que cualquier pregunta que contenga "opciones" incluya la opción de "ninguna de estas/algo más" por ejemplo: "Prefieres un pan de pita, una baguete, o algo más/otra cosa?". Algunas personas con una comprensión limitada o que son propensas a obedecer tenderán a estar de acuerdo con la última opción. Las preguntas abiertas a menudo resultan más efectivas.

■ Las preguntas no deberán tener una frase introductoria como "en relación con...", "recuerdas cuando" o información innecesaria que ya haya sido aceptada, como "el día en cuestión..." o "al momento de reunirte con tu tío, el Sr. Snow...". Estas frases solo añadirán una carga de procesamiento para una persona con dificultades de comunicación y, por lo tanto, podría resultar difícil para ella saber en qué parte de la oración enfocarse.

- 15.** Aconsejar el uso de una descripción libre sin interrupciones, seguida de una recapitulación en la que el entrevistador haga preguntas acerca de cada sección de la descripción para obtener más detalles. Por ejemplo, "Cuéntanos que pasó ayer" ... Esperar tanto como sea posible, y luego "Ahora regresemos al principio. ¿En dónde estabas?, ¿Quién más estaba contigo?".
- 16.** Usar ayudas visuales como líneas de tiempo, mapas corporales o dibujos de testigos.
- 17.** Sugerir que la persona responda por escrito en lugar de hacerlo oralmente si esto le resulta más fácil.
- 18.** En el caso de que no tenga capacidad de expresión verbal pero que sepa lengua de señas, se necesitará un intérprete adecuado.
- 19.** Algunas personas usarán dispositivos de comunicación aumentativa. En este caso, el facilitador procesal necesitará tener experiencia con estos dispositivos específicos o solicitar la ayuda de otro profesional para asegurarse de ofrecer un apoyo apropiado.
- 20.** Cualquier documento escrito a ser posible que sea en lectura fácil.
- 21.** Si vemos que presenta alguna muestra de bloqueo en su lenguaje no verbal, ofrecerle tiempo y un ambiente cálido de confianza. Es también adecuado cambiar el tema de conversación a otro que sea más neutral, y luego volver a retomarlo.

■ 3. Ajustes en la Comprensión

- 1.** Para garantizar que ha comprendido, se recomienda pedirle que explique con sus palabras lo que se le ha dicho, sin recurrir de nuevo a preguntas en términos de SÍ/NO.
- 2.** Dar feedback de ser entendido mediante aspectos no verbales de escucha activa (asentir, contacto ocular.)
- 3.** En la medida de lo posible, utilizar un lenguaje sencillo, concreto y poco extenso para facilitar la comprensión de la persona, así mismo, es positivo pedir feedback del mensaje para asegurarnos.
- 4.** Dar la posibilidad de expresar la incomprensión: "no lo entiendo...", "¿me lo pueden repetir?".
- 5.** Si tiene que leer alguna documentación, se recomienda que este se encuentre escrito en lenguaje sencillo, frases cortas y ordenando ideas (Adaptado a metodología de lectura fácil).
- 6.** Emplear tiempos verbales en activa y evitar los subjuntivos.

- 7.** Evitar lenguaje figurado, metafórico o irónico.
- 8.** Repetir conceptos o ideas complejas.
- 9.** Utilizar frases simples, cortas y con una estructura habitual: sujeto + verbo + complementos.
- 10.** Utilizar imágenes sencillas y pictogramas de apoyo al texto, que tenga una relación clara, situadas a la izquierda de cada idea.
- 11.** Si se trata de leer un texto, cada frase debe ocupar una línea. Si no es posible, la frase se cortará por elementos naturales y se dispondrá en varias líneas.
- 12.** Evitar oraciones impersonales y pasivas reflejas.
- 13.** Evitar el subjuntivo o la voz pasiva.
- 14.** Evitar signos ortográficos poco habituales (% , & , /).
- 15.** Evitar abreviaturas, acrónimos y siglas.
- 16.** Utilizar palabras con significado preciso y reiterar los términos.
- 17.** Seleccionar las ideas principales.
- 18.** Redactar en modo directo.
- 19.** No dar conocimientos previos por asumidos.
- 20.** Evitar diseños cargados y en columnas.
- 21.** En ocasiones que se requiera, utilizar SAAC o apoyos visuales (imágenes, pictogramas o dibujos). Para la mayoría de las personas, el uso de más de un canal de comunicación les facilitará la comprensión de lo que escuchan. Esto significa que el uso de ayudas visuales para facilitar la comprensión del habla, o bien para apoyar la expresión de información, aumentará la efectividad de la comprensión. Por ejemplo:
 - El uso de un modelo o un dibujo de una figura humana con trazos sencillos para mostrar la posición de las personas, por ejemplo, en un caso relacionado con una agresión sexual
 - El uso de un dibujo con una línea simple que indique diversos eventos en el tiempo, de modo que se pueda determinar la secuencia de los mismos
 - Tarjetas que muestren recordatorios para indicar “no sé”, “hable más lento”, “no entiendo”, etc.
 - Dibujos que representen gráficamente opciones como “Sí/No/No sé/Algo más” .
 - Dibujos que muestren la distribución de espacios para facilitar la comprensión de eventos.

■ 4. Ajustes en la gestión emocional y conductual

1. Ayudar a la persona a sentirse segura, modificar sus mecanismos de defensa y regular sus emociones. Esto podría requerir que el facilitador procesal recomiende adaptaciones al proceso judicial tales como poder permanecer en contacto físico con un testigo (por ejemplo, tocando su brazo), o estar a su lado para transmitir sus respuestas a las preguntas.
2. Cambiar la posición en la que la persona se sentará o permanecerá de pie.
3. Permitir que la persona traiga consigo un juguete u objeto personal que la tranquilice.
4. Permitir más descansos.

Por otro lado, el facilitador procesal deberá de atender a las barreras del contexto policial y/o judicial que pueden favorecer la aparición de conductas disruptivas sensibilizando a los agentes policiales y operadores jurídicos antes de entrevistar a la persona, preparando la sala, etc.

■ 5. Ajustes en la interacción interpersonal (comportamientos sociales)

1. Evitar exponer a situaciones de estrés a la hora de la interacción comunicacional en la medida de lo posible, para minimizar la posibilidad que se bloquee emocionalmente.
2. Manejo de situaciones nuevas y limitación de cambios proponiendo una visita al lugar de la entrevista unos días antes de la misma, una visita al tribunal previa al juicio de modo que la persona se acostumbre al entorno.
3. Proponer una reunión breve con la policía o los operadores jurídicos en una sala de espera neutral.
4. Para reducir el efecto de la deseabilidad social es necesario dedicar un tiempo al inicio de la entrevista para explicarle la importancia de que si no sabe o no se acuerda de la respuesta a alguna pregunta, conteste “no sé”, o si algo que se le dice no ha entendido diga “no lo he entendido”, poniéndole ejemplos.
5. Crear un clima de confianza, de tranquilidad y no amenazante, y evitar estilos autoritarios durante la entrevista.
6. Solicitar la compañía de una figura de apego que le permita encontrarse más tranquilo y estar menos sujeto a los efectos de la aquiescencia o deseabilidad social.
7. Es conveniente evitar preguntas dicotómicas. Las respuestas obtenidas a partir de preguntas cerradas o dicotómicas deben ser tomadas con cautela y se aconseja repetir las preguntas balanceando las alternativas de respuestas.

8. Para evitar la sugestionabilidad, no sugerir información en nuestras preguntas (llevabas un jersey rojo, ¿verdad?).
9. El facilitador procesal deberá valorar si la persona con discapacidad tiene desarrolladas las siguientes habilidades:
- Habilidades de observación, recepción y escucha necesarias para comunicarse con otras personas.
 - Habilidad para manifestar información apropiada sobre sí mismo y su entorno.
 - Habilidades de autoexpresión y respuesta a los otros.
 - Habilidades necesarias para mantener conversaciones con otras personas.
 - Repertorios de conducta necesarios para iniciar, establecer y mantener una relación interpersonal.

Ajustes en el contexto

■ 1. Ajustes en contexto policial o judicial

Citamos algunos ejemplos de ajustes en el contexto:

- Sensibilizar a policías y operadores jurídicos sobre la figura del facilitador y sobre los prejuicios en cuanto a la discapacidad.
- Quitar la sirena del conche.
- Quitarse la chaqueta o parte del uniforme (por ejemplo, gorra o gafas de sol). En el contexto judicial despojarse de la toga.
- Atender a la persona en un espacio más tranquilo.
- Tratar de establecer un clima de confianza y tranquilidad para la persona.
- Permitir la presencia de su persona de apoyo o del facilitador.
- Grabar la declaración para evitar repetidas declaraciones de la persona con discapacidad.
- Permitir que la persona se levante durante las entrevistas, hacer descansos con más frecuencia.
- Permitir que la persona use apuntes.
- Apoyar mediante textos en fácil lectura o con pictogramas.
- Usar secuencias de actividades.
- Procurar ver la sala del tribunal con mirada renovada (ya que a menudo los profesionales que participan en el sistema de justicia ya se encuentran acostumbrados a ella, de manera que no perciben aquellas cosas que a una persona común y corriente le parecerán extrañas, ejemplo: un ruido repetitivo de bajo volumen o el destello de luces brillantes pueden provocar una

sobrecarga sensorial).

- La posición de los abogados, que a menudo estarán de espaldas a la persona imputada, puede impedir una escucha efectiva.
- En esos casos, la persona facilitadora puede recomendar ajustes que modifiquen el entorno tradicional para permitir a la persona con discapacidad participar de manera más efectiva.

